



PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01

**PREFEITURA
MUNICIPAL
DE
RIBAMAR
FIQUENE – MA
CARTA DE SERVIÇO AO
USUÁRIO**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01**

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Objetivos
3. Princípios e Compromissos
4. Como Acessar os Serviços
5. Dados Institucionais e Canais de Atendimento
6. Ouvidoria Municipal (e-SIC)
7. Avaliação da Qualidade
8. Estrutura Administrativa
9. Serviços por Secretaria
10. Atendimentos Especiais
11. Locais de Atendimento
12. Canais de Comunicação
13. Prazos e Informações
14. Requisitos para Atendimento
15. Direitos e Deveres do Usuário
16. Disposições Finais



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01**

1. APRESENTAÇÃO

Esta Carta apresenta de forma clara e transparente os serviços oferecidos pela Prefeitura de Ribamar Fiquene, alinhada à Lei nº 13.460/2017, reforçando nosso compromisso com a qualidade, transparência e participação cidadã.

2. OBJETIVO

- Divulgar os serviços municipais com clareza;
- Informar formas de acesso, exigências e documentos necessários;
- Estabelecer prazos, responsabilidades e fluxos de atendimento;
- Promover o controle social e avaliação participativa.

3. PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Nossa Administração é pautada por:

Legalidade, transparência, eficiência, equidade, acessibilidade e responsabilidade social.

Comprometemo-nos a:

- Atendimento respeitoso e humanizado;
- Informações claras e precisas;
- Cumprimento de prazos;
- Abertura ao diálogo e melhoria contínua.

4. COMO ACESSAR OS SERVIÇOS

- **Presencialmente:** sede da Prefeitura ou secretarias.
- **Telefone:** (99) 3586 1117 (ribamarfiquene.ma.gov.br, ribamarfiquene.ma.gov.br, reddit.com, reddit.com)
- **E-mail:** faleconosco@ribamarfiquene.ma.gov.br (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- **Online:** ribamarfiquene.ma.gov.br
Através do portal, acesse: Portal do Contribuinte, Nota Fiscal Eletrônica, Licitações, Diário Oficial e e-SIC (ribamarfiquene.ma.gov.br)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01**

5. DADOS INSTITUCIONAIS & CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Endereço:** Av. Principal, s/n – Centro – CEP 65938-000 (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- **CNPJ:** 01.598.547/0001-01 (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- **Telefone:** (99) 3586 1117 (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- **E-mail:** faleconosco@ribamarfiquene.ma.gov.br (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, 12h às 18h (e-SIC/Gabinete) (ribamarfiquene.ma.gov.br)

6. OUVIDORIA MUNICIPAL (e-SIC)

- Canal oficial para registro de dúvidas, elogios, sugestões, reclamações, denúncias;
- Atendimento via site, e-mail ou presencial no Centro Administrativo;
- Prazo de resposta: até 30 dias (prorrogável com justificativa) (ribamarfiquene.ma.gov.br, [reddit.com](https://www.reddit.com))

7. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

- Pesquisas de satisfação nas secretarias;
- Formulários disponíveis nas unidades físicas;
- Indicadores e relatórios de desempenho acessíveis à população.

8. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Prefeito: Cociflan Silva do Amarante

Vice-Prefeito: Júlio Cezar da Silva Oliveira

Principais secretarias e titulares:

- Gabinete: Luis Sabino Barros Guimarães
- Administração, Planejamento e Meio Ambiente: Juvenal de Sousa
- Economia e Finanças: Elissandro da Silva Miranda



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01**

- Agricultura, Indústria e Comércio: Emerson da Silva Júnior
- Saúde: Helia Maria Silva Nogueira (ribamarfiquene.ma.gov.br, ribamarfiquene.ma.gov.br)
- Educação: Jacyara da Silva Pinheiro
- Assistência Social: Lamartine Oliveira de Carvalho
- Cultura, Esporte e Turismo: Raimundo Alves dos Santos (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- Infraestrutura: (informação no portal) (ribamarfiquene.ma.gov.br)

9. SERVIÇOS POR SECRETARIA

- **Gabinete:** atendimento institucional, imprensa e parcerias.
- **Administração:** RH, protocolo, TI, gestão documental.
- **Finanças:** tributos, arrecadação, NFS-e.
- **Agricultura/Indústria/Comércio:** apoio rural, incentivos, formalização.
- **Saúde:** UBS, vacinação, farmácia básica, saúde preventiva.
- **Educação:** matrículas, transporte, merenda, ações pedagógicas.
- **Assistência Social:** CRAS, CREAS, Bolsa Família/Auxílio Brasil, benefícios eventuais.
- **Cultura e Lazer:** eventos, esportes e turismo local.
- **Infraestrutura:** obras, iluminação, limpeza urbana.
- **Meio Ambiente:** educação, fiscalização e licenciamento ambiental.

10. ATENDIMENTOS ESPECIAIS

- **Portal de Licitações:** acesso a editais e pregões eletrônicos (reddit.com, intelligen.com.br)
- **Diário Oficial Eletrônico:** atualizado diariamente, exceto finais de semana e feriados (ribamarfiquene.ma.gov.br)

11. LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Prefeitura / Prefeitura:** Av. Principal, s/n – Centro — atendimento de segunda a sexta, 12h–18h.
- **Secretarias:** localizadas no Centro Administrativo com funcionamento conforme setores.
- **Postos de Saúde (UBS):** informações de endereço e horário disponíveis no site.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01**

12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Telefone:** (99) 3586-1117
- **E-mail:** faleconosco@ribamarfiquene.ma.gov.br
- **Site:** ribamarfiquene.ma.gov.br
- **Portais:** e-SIC, Portal do Contribuinte, NFS-e, Licitações e Diário Oficial

13. PRAZOS E INFORMAÇÕES

- **e-SIC:** resposta em até 30 dias (conforme legislação municipal) (ribamarfiquene.ma.gov.br)
- **Serviços/Certidões:** emissão imediata ou conforme competência técnica.
- **Licitações:** conforme cronograma de edital.
- **Serviços digitais:** disponíveis 24h via portal.

14. REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

- **Pessoa Física:** documento com foto (RG/CNH) + CPF
- **Saúde:** adicionalmente, Cartão SUS
- **MEI/Empresas:** inscrição municipal, documento comprobatório, consulta de viabilidade
- **Alvarás e Licenças:** projeto técnico, certidão uso solo, regularidade fiscal

15. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

- **Direitos:** atendimento digno, informações claras, privacidade, possibilidade de manifestação e avaliação.
- **Deveres:** fornecer informações corretas, respeitar servidores, cumprir prazos, usar serviços adequadamente e denunciar irregularidades.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
RIBAMAR FIQUENE CNPJ:
01.598.547/0001-01**

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta será revisada periodicamente e está disponível:

- No site oficial
- Nas Secretarias e no Centro Administrativo
- Em versões digital (PDF/Word) e impressa